

Ограниченная гарантия GOODWE **(для стран Европы)**

ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ

GoodWe Technologies Co., Ltd. (далее именуемая GOODWE) предоставляет гарантию от производственных дефектов и дефектов материалов, с учетом исключений и ограничений, перечисленных ниже, гарантируя, что инвертор и аксессуары, поставляемые GOODWE, не будут иметь таких дефектов в течение периода

1. 5-летней *ограниченной гарантии на сетевой инвертор, в том числе: Серии NS, SS, XS, XS Plus+, XS G3, DNS, DNS G3, DS, DSS, DT, SDT, SDT G2, SDT G2 Plus+, SDT G3, LVDT, MS, MS G3, SMT, LVSMТ, MT, MT G2, LVMT, HT, UT и гибридные инверторы, в том числе: серии ES, ES G2, ESA, EM, ET, ET Plus+, ET 15k-30k, EH, EH Plus+, EHR, BH, BP, BT, SBP, SBP G2, ETC и BTC.
2. Ограниченная гарантия сроком на 2 года на аксессуары, включая модуль Wi-Fi, модуль LAN, комплект Wi-Fi/LAN, модуль 4G, Homekit, SEC, SCB, EzMeter, C&I Meter, Smart Meter, EzConverter, EzLogger, EzLogger Pro и серию EzLink.
3. Ограниченная гарантия сроком на 12 лет на микроинверторы серии MIS.

начиная с даты первого монтажа, но не позднее, чем через 12 месяцев после даты изготовления. Если клиент не может предоставить надлежащее доказательство даты установки, датой начала гарантии считается дата отгрузки продукта от GoodWe.

КАК ПОДАТЬ ПРЕТЕНЗИЮ ПО ОГРАНИЧЕННОЙ ГАРАНТИИ GOODWE?

Если заявитель хочет подать гарантийную претензию, ему необходимо обратиться к местному дистрибьютору, у которого было приобретено изделие, или к монтажной организации, выполнившей установку инвертора. Если они не обслуживают заявителя или если он НЕ будет удовлетворен их обслуживанием, он может направить запрос на обслуживание в службу поддержки и подать претензию в GOODWE по ссылке: <https://support.goodwe.com/portal/home>

Обращаем Ваше внимание на то, что для обеспечения комфортного и своевременного обслуживания GOODWE сотрудничает со многими дистрибьюторами и монтажными организациями по всему миру. Поэтому воспринимайте их как стандартные каналы сервисного обслуживания GOODWE и используйте их для предъявления гарантийных претензий. Чтобы обеспечить надлежащее обслуживание своих клиентов, GOODWE будет поддерживать и проверять работу своих каналов сервисного обслуживания.

При обращении к местному дистрибьютору может потребоваться указанная ниже информация, которую следует подготовить заранее.

1. Контактная информация заявителя, включая фамилию и имя лица, название компании, номер телефона, адрес электронной почты и адрес доставки.
2. Любая информация о дефектном(-ых) изделии(-ях), включая модель(-и) изделия(-ий), серийный(-е) номер(-а), дату установки и дату возникновения неполадки. Любые претензии должны быть предъявлены в течение одного месяца с момента поломки, чтобы считаться гарантийными.
3. Информация об установке, включая марку, модель и количество ФЭ-панелей. Если дефектное изделие представляет собой систему хранения энергии, также потребуется марка и модель аккумуляторных батарей.
4. Сообщение об ошибке на ЖК-дисплее (при его наличии) и дополнительная информация о неисправности/ошибке.
5. Описание действий, которые имели место до возникновения неполадки, и подробные сведения о предыдущих претензиях (если применимо).

GOODWE может организовать проверку на месте для выяснения причин возникновения неисправностей. Заявитель несет ответственность за предоставление доступа, указание времени и обеспечение безопасности при проведении проверки техническим специалистом GOODWE или уполномоченной сторонней организацией. GOODWE сохраняет за собой право отказаться от посещения объекта, если технический специалист GOODWE сочтет это небезопасным.

УСТРАНЕНИЕ ДЕФЕКТОВ

Если в течение гарантийного срока будет подана претензия по гарантии и будет установлено, что продукт имеет дефект, на который распространяется гарантия, компания GOODWE по своему усмотрению решит, будет ли производственный дефект или дефект материала устранен следующим образом:

1. Решение проблемы путем изменения конфигураций или обновления программного обеспечения, или
2. Ремонт изделия с помощью запасных частей.

3. Замена изделия на продукт, который является новым или восстановленным, но по меньшей мере функционально эквивалентным оригинальному изделию, или на обновленную модель как минимум с эквивалентными или обновленными функциями в сравнении с оригинальным изделием. В случае замены изделия в течение гарантийного срока остаток гарантийного периода автоматически переносится на замененный продукт. Если после замены оставшийся гарантийный срок составляет менее одного года, он продлевается до полной годовой гарантии. Для каждого случая замены инвертора заявитель должен собрать необходимую информацию и отправить GOODWE отчет о гарантийном возврате (RMA) (с использованием шаблона RMA GOODWE) для подтверждения запроса на RMA перед заменой инвертора. Отчет RMA должен быть отправлен в GOODWE в течение одного месяца с момента вынесения решения, в противном случае GOODWE будет рассматривать его как отказ от права на предъявление претензии по гарантии.
4. Если будет доказано, что проблема вызвана ненадлежащей установкой, GOODWE сохраняет за собой право обратиться к первоначальной монтажной организации для поиска решения проблемы до вмешательства GOODWE, а также может отнести на ее счет сопутствующие издержки, если она не сможет предложить надлежащее решение проблемы.

Все заменяемые GOODWE детали изделия или другое оборудование являются собственностью GOODWE. Если будет установлено, что эта ограниченная гарантия не распространяется на изделие, GOODWE сохраняет за собой право взимать плату за обслуживание. При ремонте или замене изделия GOODWE может использовать новые, эквивалентные новым или восстановленные продукты.

ЧТО ПОКРЫВАЕТ И ЧТО НЕ ПОКРЫВАЕТ ЭТА ГАРАНТИЯ?

За исключением случаев, когда между GOODWE и клиентом заключено специальное/индивидуальное соглашение, стандартная гарантия GOODWE покрывает только стоимость конструкционного материала, необходимого для восстановления работоспособности устройства.

Расходы на транспортировку: в некоторых случаях GOODWE будет покрывать расходы на доставку и обратную транспортировку оборудования с использованием обычных перевозок наземным транспортом вплоть до их полной стоимости (объем покрытия необходимо уточнять в GOODWE). Заявитель должен покрыть дополнительные расходы, понесенные в результате использования другого вида транспорта. Заявитель должен за свой счет организовать возврат предположительно дефектного изделия в GOODWE и заблаговременно сообщить GOODWE о дате отправки. Изделия должны быть упакованы надлежащим образом. GOODWE рекомендует использовать упаковочный материал того же размера, что и упаковка изделия, в которой оно приобреталось первоначально. Если заявитель не вернет предположительно дефектное изделие в течение 4 недель после получения сменного продукта и последний будет возвращен без повреждений в процессе транспортировки, GOODWE выставит заявителю счет за сменный продукт в дополнение к стоимости доставки и сопутствующих сборов за обслуживание.

Стоимость работ при обслуживании на месте: в некоторых регионах или ситуациях, чтобы мотивировать заявителя на привлечение монтажной организации для решения проблемы, GOODWE может, по своему усмотрению, предложить заявителю или местной монтажной организации/специалисту-электрику скидку (ставку уточняйте в GOODWE) для покрытия стоимости работ при обслуживании на месте при следующих условиях:

1. Скидка будет предоставляться ТОЛЬКО той стороне, которая выполнит на месте обслуживание предположительно дефектного продукта.
2. Предположительно дефектный продукт возвращен GOODWE и тестирование и проверка GOODWE показали, что он имеет дефекты материалов или изготовления.
3. Перед посещением объекта заявитель должен связаться с GOODWE для получения разрешения. Если объект находится в удаленном месте или монтажная организация не может посетить объект, GOODWE рекомендует заявителю найти местного специалиста-электрика для обслуживания на месте.
4. Скидка за обслуживание должна быть запрошена в течение 2 месяцев с даты получения разрешения GOODWE на обслуживание на месте.

Ограниченная гарантия GOODWE НЕ покрывает любые другие расходы, включая, в частности, возмещение прямых или косвенных убытков, понесенных из-за неисправности устройства или другого оборудования фотоэлектрической (ФЭ) системы либо в результате прекращения выработки электроэнергии во время простоя изделия.

ИСКЛЮЧЕНИЯ ИЗ ОБЪЕМА ГАРАНТИИ

Ограниченная гарантия распространяется исключительно на производственные дефекты и дефекты материалов, которые ухудшают функциональность продукта в течение гарантийного срока. В частности, ограниченная гарантия GOODWE не распространяется на следующие обстоятельства, которые могут привести к выходу устройства из строя.

1. Естественный износ, НЕ влияющий на основные функции изделия (например, изменение цвета, царапины на верхней крышке/корпусе изделия).
2. Возникновение дефектов после завершения гарантийного срока оборудования (включая, дополнительные соглашения о продлении гарантии).

3. Неисправности или повреждения в результате ненадлежащей установки или эксплуатации либо технического обслуживания с нарушением инструкций GOODWE, выполненного не уполномоченной на это монтажной организацией, например нарушение изоляции из-за обрыва кабеля постоянного тока.
4. Демонтаж, ремонт или модификация не уполномоченным GOODWE лицом/сторонней организацией. Модификация изделия, изменение конструкции или замена деталей без разрешения GOODWE.
5. Неисправности или повреждения, обусловленные непредсказуемыми факторами, человеческими факторами или форс-мажорными обстоятельствами, включая, среди прочего, ненастную погоду, наводнение, избыточное напряжение, повреждение вредителями, ненадлежащее обслуживание, ненадлежащую эксплуатацию, халатность, пожар, влагу, удар молнии или другие стихийные бедствия.
6. Что касается изделий с модулем УЗИП, если удар молнии превышает по силе диапазон защиты УЗИП, последний не сможет защитить инвертор, поэтому ограниченная гарантия GOODWE НЕ покрывает ущерб инвертору или принадлежностям, причиненный таким мощным ударом молнии.
7. Вандализм, гравировка, ярлыки, неудаляемая маркировка либо их порча или кража.
8. Эксплуатация с нарушением правил техники безопасности (VDE, IEC и т. д.).
9. Неисправности или повреждения, возникшие по другим причинам, не связанным с качеством продукции.
10. Образование ржавчины на корпусе устройства из-за неблагоприятных условий окружающей среды. Неисправности или повреждения, вызванные воздействием среды на морском побережье/морской воды либо других агрессивных сред или экологических условий без получения письменного подтверждения/разрешения GOODWE перед установкой.
11. Несчастные случаи и внешние факторы.
12. Использование складского продукта GOODWE со свинцово-кислотным или любым другим литиевым аккумулятором, который не входит в наш список совместимых аккумуляторов. Перейдите по ссылке ниже, чтобы ознакомиться с подробным списком совместимых аккумуляторных блоков.
https://en.goodwe.com/Ftp/EN/Downloads/User%20Manual/GW_Approved%20Battery%20Options%20Statement-EN.pdf
13. За исключением случаев, когда между GOODWE и производителем аккумуляторных батарей заключено специальное соглашение, для всех аккумуляторных блоков, которые НЕ упомянуты в нашем «СОГЛАСОВАННОМ ПЕРЕЧНЕ ДОПОЛНИТЕЛЬНЫХ АККУМУЛЯТОРНЫХ БАТАРЕЙ», но прошли испытание на совместимость с инвертором GOODWE, монтажник/системотехник обязан проверить безопасность аккумуляторной батареи, а также работоспособность и надежность системы. GoodWe гарантирует производительность инвертора в нормальном рабочем состоянии в течение стандартного гарантийного срока и оказывает ограниченную техническую поддержку, если это применимо. Однако GoodWe не несет никакой ответственности за сбои в работе системы и любые понесенные убытки или ущерб.
14. Информация об отказе изделия не доведена до сведения GOODWE в течение одного месяца с момента возникновения.
15. Обратите внимание: если какие-либо изделия GOODWE используются в решениях защиты от прототока, необходимо заранее ознакомиться с руководством изделий защиты от прототока, чтобы обеспечить полное понимание принципа действия такой защиты. Необходимо хорошо понимать, что в процессе фактической эксплуатации незначительная энергия может по-прежнему попадать в электросеть. Этого невозможно полностью избежать в современных технических решениях GOODWE для защиты от прототока. Информация о любых фотоэнергетических установках, в которых применяются изделия GOODWE, должна быть предоставлена соответствующим местным компетентным организациям соответствующей юрисдикции. Если владельцы фотоэнергетических установок не сообщат о подобном использовании, GOODWE не несет ответственность за любые риски и штрафы, связанные с непредоставлением информации или несанкционированным использованием изделий GOODWE. Если владельцы фотоэнергетических установок предоставили информацию об использовании изделий GOODWE, ответственность GOODWE не может превышать общей суммы заказа на покупку соответствующих изделий.
16. С целью устранения уязвимостей прошивки и устранения потенциальных рисков, GOODWE будет предоставлять услугу удаленного обновления прошивки для повышения производительности наших продуктов. Компания GOODWE настоятельно рекомендует клиентам подключить продукты GOODWE к нашему portalу Smart Energy Management System (SEMS) или предоставить нам доступ к удаленному пути обновления сторонней системы мониторинга. Обратите внимание: в случае, если компания GOODWE не может выполнить удаленное обновление из-за того, что клиент не предоставил компании GOODWE вышеупомянутое соединение или доступ, клиент несет полную ответственность за неблагоприятные или негативные последствия, связанные с такими уязвимостями и рисками, и стандартная ограниченная гарантия GOODWE может не применяться.

НЕГАРАНТИЙНЫЙ СЛУЧАЙ

Дефекты и неисправности, возникшие после истечения гарантийного срока или в течение гарантийного срока, но подпадающие под перечисленные выше исключения или не являющиеся дефектами изготовления или материалов, ухудшающими функциональность продукта, относятся компанией GOODWE к негарантийным случаям. Во всех случаях, когда не распространяется гарантия, GOODWE может взимать с клиента плату за обслуживание на месте, запчасти, затраты на рабочую силу и плату за логистику; которые могут включать в себя следующее:

1. Сбор за обслуживание на месте: стоимость проезда и времени, затраченного техническим специалистом для обслуживания на месте, а также стоимость работ технического специалиста, который ремонтирует, обслуживает, устанавливает (аппаратное или программное обеспечение) и исправляет ошибки дефектного изделия.
2. Стоимость материалов/деталей: стоимость сменных деталей/материалов (включая любые транспортные/административные сборы, которые могут применяться).
3. Стоимость логистических услуг: стоимость доставки и другие сопутствующие расходы при отправке дефектных изделий пользователем компании GOODWE и/или отремонтированных изделий компанией GOODWE пользователю.

ВОЗМОЖНОСТИ ПРОДЛЕНИЯ ГАРАНТИЙНОГО СРОКА

Сверх 5-летней ограниченной гарантии, предоставляемой по умолчанию на инверторы, GOODWE предлагает возможность расширения гарантии на все инверторы, приобретенные у официальных партнеров по сбыту.

Продление гарантии или расширение ограниченной гарантии (некоторые из них могут быть НЕДОСТУПНЫ для гибридных моделей) можно приобрести у авторизованных дистрибьюторов GOODWE или на нашем канале онлайн-покупок (см. <https://warranty.semsportal.com/>) для любого инвертора на следующих условиях:

1. Для всех гибридных и сетевых инверторов мощностью 25 кВт и более: в течение 12 месяцев с даты приобретения инвертора (или 6 месяцев с даты первичной установки).
2. Для сетевых инверторов мощностью менее 25 кВт: в течение 30 месяцев с даты производства инвертора (или 6 месяцев с даты первичной установки).

Кроме того, ограниченная гарантия на все инверторы, для которых одновременно выполняются все следующие условия, автоматически продлевается до 10 лет:

1. Инверторы серий XS, XS Plus+, XS G3, DNS, DNS G3, SDT, SDT G2, SDT G2 Plus+, SDT G3, MS и MS G3.
 - a) Номинальная мощность инверторов не превышает 20 кВт.
 - b) Инвертор подключен к portalу SEMS компании GOODWE и данные о производстве электроэнергии успешно загружены на сервер GOODWE.
 - c) Инвертор имеет стандартную 5-летнюю гарантию по умолчанию.
 - d) Инвертор установлен организацией, имеющей сертификат GOODWE PLUS+ в одной из стран ЕС, Великобритании, Швейцарии или Норвегии.
2. Инверторы серий EM, ES, SBP, ES G2, ET PLUS+, ET PLUS+ (16A), ET 5-10KW, ET 15-30KW и EH.
 - a) Инвертор должен работать от аккумулятора GOODWE Lynx Home U, Lynx Home F или Lynx Home F PLUS+.
 - b) Lynx Home U, Lynx Home F Battery или Lynx Home F PLUS+ должен быть активирован в период с 15 мая 2023 года по 31 декабря 2024 года
 - c) Инвертор подключен к portalу SEMS компании GOODWE и данные о производстве электроэнергии успешно загружены на сервер GOODWE.
 - d) Инвертор установлен организацией, имеющей сертификат GOODWE PLUS+ в одной из стран ЕС, Великобритании, Швейцарии или Норвегии.
 - e) Инвертор произведен после 1 января 2021 года.
 - f) Регистрация серийных номеров инвертора и аккумуляторных батарей осуществляется по следующей ссылке: <https://10year-warranty.semsportal.com/#/>
 - g) Дополнительные 5 рекламных гарантий вступают в силу, начиная с истечения стандартной 5-летней гарантии на инвертор, и не суммируются с расширенными гарантиями, приобретенными отдельно.

Если между компанией GOODWE и заказчиком нет специального/уникального соглашения, расширенная гарантия распространяется только на стоимость материалов, необходимых для восстановления устройства до рабочего состояния из-за производственного дефекта или дефекта материала. Она не включает любые транспортные расходы на ввоз/вывоз или стоимость работ по замене/обслуживанию на объекте заказчика.

Все прочие затраты, включая, среди прочего, компенсацию прямого или косвенного ущерба по причине дефектного устройства или иного оборудования фотоэнергетических систем, потерь генерации электроэнергии во время простоя изделия НЕ покрываются расширенной гарантией GOODWE.

ГЕОГРАФИЧЕСКИЕ ГРАНИЦЫ

Положения и условия ограниченной гарантии GOODWE распространяются только на устройства, изначально приобретенные через уполномоченные каналы GOODWE и установленные в определенных местоположениях в странах ЕС, Великобритании, Норвегии и Швейцарии, за исключением случаев, когда между GOODWE и прямым покупателем действуют отдельно согласованные гарантийные положения и условия. Для изделий, проданных для одной страны/региона, но установленных в другой стране/регионе, гарантия аннулируется, если перед установкой не было получено письменное подтверждение/разрешение GOODWE.

ОГРАНИЧЕНИЕ ОТВЕТСТВЕННОСТИ GOODWE

Эта ограниченная гарантия применяется в отношении изделий, реализованных и установленных после июля 2020 г. Она представляет собой единственное и исключительное средство правовой защиты конечного пользователя в отношении GOODWE и выражает единоличную и исключительную ответственность GOODWE в отношении дефектов изделия. Данная ограниченная гарантия заменяет любые другие устные, письменные, (необязательные) предусмотренные законом, договорные, наступающие вследствие правонарушения или иным образом гарантии и обязательства GOODWE, включая, среди прочего, когда это допускается действующим законодательством, любые подразумеваемые условия, гарантии или другие положения в отношении удовлетворительного качества или пригодности для определенной цели. Однако эта ограниченная гарантия не исключает и не ограничивает любые Ваши законные (предусмотренные законом) права в соответствии с действующим национальным законодательством. В объеме, допустимом действующим законодательством, GOODWE не принимает на себя никакой ответственности за любую утрату, повреждение или порчу данных, любую упущенную выгоду, потерю возможности использования продуктов или функциональных возможностей, коммерческой деятельности, контрактов, доходов или предполагаемой экономии, дополнительные расходы или ущерб, любые косвенные убытки или урон либо ущерб или потери, возникшие в случае наступления определенных в договоре обстоятельств, а также штрафные убытки или ущерб. В объеме, допустимом действующим законодательством, ответственность GOODWE ограничена покупной стоимостью изделия. Вышеуказанные ограничения не применяются в случае грубой халатности или преднамеренного неправомерного поведения GOODWE или в случае смерти или физического увечья в результате доказанной халатности GOODWE.

Гарантия производителя - это основное гарантийное обязательство, данное компанией GOODWE конечным пользователям. В некоторых странах/регионах конечным пользователям может быть предоставлено дополнительное отдельное гарантийное обязательство от местного дистрибьютора GOODWE или установщика, который приобрел продукт через авторизованный канал сбыта GOODWE (оно должно быть, по крайней мере, эквивалентно гарантии производителя). Проверьте, существует ли такая гарантия и в каком объеме вы можете претендовать на нее у местного дистрибьютора или установщика. Обратите внимание, что данная версия заявления об ограниченной гарантии GOODWE может быть не самой актуальной. Ознакомьтесь с текущей версией заявления об ограниченной гарантии GOODWE на нашем веб-сайте по адресу <https://emea.goodwe.com/warranty>.